

What is claimed is:

1. インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼に関するアクセスを受け、

インターネットを介して、前記ユーザの端末に該製品の修理に関する条件に関する画面情報を送信し、

インターネットを介して、前記ユーザの端末から、前記修理に関する条件を合意する旨とともに該製品の修理依頼を受け付ける製品メンテナンス方法。

2. クレーム1に記載の製品メンテナンス方法は、

インターネットを介して、前記ユーザの端末に、修理対象製品に関する情報を含むユーザに関する情報の入力画面を表示する画面情報を送信し、

インターネットを介して、前記ユーザの端末から前記ユーザに関する情報を受信し、

前記修理依頼に対応する修理受付IDを決め、

前記修理受付IDとともに前記ユーザに関する情報を記憶装置に記憶し、

インターネットを介して、前記ユーザーの端末に前記修理受付IDに関する情報を送信する。

3. インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼を受け付け、

データベースに格納された製品情報に基づき、修理依頼を受け付けた前記製品に応じた荷箱を選択し、

前記選択した荷箱のユーザーへの配送を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信する製品メンテナンス方法。

4. クレーム3に記載の製品メンテナンス方法は、

前記荷箱に梱包された製品のユーザーからの回収を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信し、

前記製品の修理終了後、修理が終了した製品のユーザーへの配送を指示する情報を、インターネットを介して運送業者に送信する。

5. インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼を受け付け、

運送業者が修理依頼を受け付けた前記製品に応じた荷箱を選択できるように、前記製品に関する情報と選択した荷箱のユーザーへの配送を指示する情報とを、インターネットを介して運送業者のサーバに送信する製品メンテナンス方法。

6. クレーム5に記載の製品メンテナンス方法は、

前記荷箱に梱包された製品のユーザーからの回収を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信し、

前記製品の修理終了後、修理が終了した製品のユーザーへの配送を指示する情報を、インターネットを介して運送業者に送信する。

7. クレーム6に記載の製品メンテナンス方法は、

修理に先立ち修理依頼を受け付けた前記製品の修理費用の見積もりを、インターネットを介してユーザの端末に送信し、

インターネットを介して、ユーザーから前記見積もりでの修理の了承を得、

前記修理費用の見積もりには、荷箱代金と製品の回収および配送の運送料金が含まれる。

8. インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼を受け付け、

インターネットを介して、修理依頼を受け付けた前記製品の修理費用の見積もりをユーザの端末に送信し、

インターネットを介して、ユーザーから前記見積もりでの修理の了承を得る製品メンテナンス方法。

9. クレーム 8 に記載の製品メンテナンス方法は、

インターネットを介して、前記修理費用の見積もりとともに修理納期の見積もりをユーザの端末に送信する。

10. インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼を受け付け、

前記修理依頼に対応する修理受付 ID を決め、

インターネットを介して、前記ユーザーの端末に前記修理受付 ID に関する情報を送信する製品メンテナンス方法。

11. クレーム 10 に記載の製品メンテナンス方法は、

前記修理受付 ID に対応づけて、配送準備状況を含む前記製品の修理状況をそのつど記憶装置に記憶し、

インターネットを介して、前記ユーザーの端末から前記修理受付 ID を提示した修理状況の問い合わせがあったとき、前記記憶装置から前記修理受付 ID の修理状況を取得して、取得した修理状況をインターネットを介してユーザーの端末に送信する。

12. インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼に関するアクセスを受け、

インターネットを介して、前記ユーザの端末に該製品の修理に関する条件に関する画面情報を送信し、

インターネットを介して、前記ユーザの端末に修理対象製品に関する情報を含むユーザに関する情報の入力画面を表示する画面情報を送信し、

インターネットを介して、前記ユーザの端末から前記修理に関する条件を合意する旨と前記ユーザに関する情報を受信し、

該製品の修理依頼の受け付けを決定し、

前記修理依頼に対応する修理受付 ID を決め、

前記修理受付 ID とともに前記ユーザに関する情報を記憶装置に記憶し、

インターネットを介して、前記ユーザーの端末に前記修理受付IDに関する情報を送信し、

データベースに格納された製品情報に基づき、修理依頼を受け付けた前記製品に応じた荷箱を選択し、

前記選択した荷箱のユーザーへの配送を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信し、

前記荷箱に梱包された製品のユーザーからの回収を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信し、

修理に先立ち、修理依頼を受け付けた前記製品の修理費用の見積もりを、インターネットを介してユーザの端末に送信し、

インターネットを介して、ユーザーの端末から前記見積もりでの修理の了承を得、

前記修理受付IDに対応づけて、配送準備状況を含む前記製品の修理状況をそのつど記憶装置に記憶し、

インターネットを介して、前記ユーザーの端末から前記修理受付IDを提示した修理状況の問い合わせがあったとき、前記記憶装置から前記修理受付IDの修理状況を取得して、取得した修理状況をインターネットを介してユーザーの端末に送信し、

前記製品の修理終了後、修理が終了した製品のユーザーへの配送を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信し、

前記製品の修理終了後、インターネットを介して、修理代金の回収を指示する情報を修理代金回収業者のサーバに送信する製品メンテナンス方法。

13. 製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して接続される製品ユーザーと、製品メンテナンス事業者と、運送業者と、修理代金回収業者とを有し (comprising)、

製品メンテナンス事業者は、製品ユーザーからの故障修理依頼の受け付けと、製品に応じた荷箱の選択と、故障修理費用の見積もりと、故障修理とを行い、

運送業者は、製品ユーザーへの荷箱の配送と、製品ユーザーからの故障品の回

収と、製品ユーザーへの修理品の配送とを行い、

修理代金回収業者は、故障修理代金の回収を行う。

14. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーは、

インターネット上のホームページに製品の故障修理に関する条件を表示する処理と、

故障修理条件に合意した製品ユーザーの情報を入力して記憶装置に記憶する処理と、

修理受付番号を採番してインターネットを介して製品ユーザーに通知する処理とを実行する。

15. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーは、

製品の種類に対する荷箱の種類のデータベースから、製品ユーザーが故障修理を依頼した製品に対応する荷箱を検索する処理と、

検索した荷箱の製品ユーザーへの発送をインターネットを介して運送業者に依頼する処理とを実行する。

16. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、製品メンテナンス事業者のサーバーと運送業者のサーバーとを有し、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーと運送業者のサーバーは、インターネットを介して、相互にかつ製品ユーザーの端末と、修理代金回収業者のサーバーと接続し、

製品メンテナンス事業者のサーバーは、インターネットを介して運送業者の

サーバーへ、製品ユーザーが故障修理を依頼した製品の種類と荷箱の発送依頼とを通知し、

運送業者のサーバーは、製品の種類に対する荷箱の種類のデータベースから製品ユーザーが故障修理を依頼した製品に対応する荷箱を検索する。

17. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーは、

製品ユーザーが修理依頼した製品の故障修理費用見積書をインターネットを介して電子メールで製品ユーザーに送信する処理と、

製品ユーザーから故障修理費用見積書の内容についての了承と修理依頼とをインターネットを介して受け付ける処理とを実行する。

18. クレーム17に記載の製品メンテナンス事業システムにおいて、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーは、

製品の故障修理費用に加えて修理納期を見積もり、修理納期を前記故障修理費用見積書に記載して製品ユーザーに送信する。

19. クレーム17に記載の製品メンテナンス事業システムにおいて、

前記故障修理費用には、製品ユーザーへ配送する荷箱代金とその運送料および故障修理品の運送料が含まれる。

20. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーは、

前記製品メンテナンス事業者のサーバーは、

製品ユーザーからインターネットを介して故障修理を受け付けたときに、修理

受付番号を採番してインターネットを介して製品ユーザーに通知し、

製品ユーザーからの問い合わせ時に前記修理受付番号により故障修理品を識別する。

2 1. 製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して接続される製品ユーザーと、製品メンテナンス事業統括業者と、製品故障修理業者と、運送業者と、修理代金回収業者とを有し (comprising)、

製品メンテナンス事業統括業者は、製品ユーザーからの故障修理依頼の受付と、製品に応じた荷箱の選択とを行い、

製品故障修理業者は、故障修理費用の見積もりと、故障修理とを行い、

運送業者は、製品ユーザーへの荷箱の配送と、製品ユーザーからの故障品の回収と、製品ユーザーへの修理品の配送とを行い、

修理代金回収業者は、故障修理代金を回収する。

2 2. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、製品故障修理業者のサーバーと、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業統括者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業統括業者のサーバーは、

インターネット上のホームページに製品の故障修理に関する条件を表示する処理と、

故障修理条件に合意した製品ユーザーの情報を入力して記憶装置に記憶する処理と、

修理受付番号を採番してインターネットを介して製品ユーザーに通知する処理とを実行する。

2 3. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、製品故障修理業者のサーバーと、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事

業統括者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業統括業者のサーバーは、

製品の種類に対する荷箱の種類のデータベースから、製品ユーザーが故障修理を依頼した製品に対応する荷箱を検索する処理と、

検索した荷箱の製品ユーザーへの発送をインターネットを介して運送業者に依頼する処理とを実行する。

24. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、製品メンテナンス事業統括者のサーバーと運送業者のサーバーとを有し、

前記製品メンテナンス事業統括者のサーバーと運送業者のサーバーは、インターネットを介して、相互にかつ製品ユーザーの端末と、製品故障修理業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続し、

前記製品メンテナンス事業統括業者のサーバーは、インターネットを介して運送業者のサーバーへ、製品ユーザーが故障修理を依頼した製品の種類と荷箱の発送依頼とを通知し、

前記運送業者のサーバーは、製品の種類に対する荷箱の種類のデータベースから製品ユーザーが故障修理を依頼した製品に対応する荷箱を検索する。

25. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、製品故障修理業者のサーバーと、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業統括者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業統括業者のサーバーは、

製品ユーザーが修理依頼した製品の故障修理費用見積書をインターネットを介して電子メールで製品ユーザーに送信する処理と、

製品ユーザーから故障修理費用見積書の内容についての了承と修理依頼とをインターネットを介して受け付ける処理とを実行する。

26. クレーム25に記載の製品メンテナンス事業システムにおいて、

前記製品メンテナンス事業統括業者のサーバーは、

製品の故障修理費用に加えて修理納期を見積もり、修理納期を前記故障修理費用見積書に記載して製品ユーザーに送信する。

27. クレーム25に記載の製品メンテナンス事業システムにおいて、

前記故障修理費用には、製品ユーザーへ配送する荷箱代金とその運送料および故障修理品の運送料が含まれる。

28. 製品の故障修理を行う製品メンテナンス事業システムは、インターネットを介して、製品ユーザーの端末と、製品故障修理業者のサーバーと、運送業者のサーバーと、修理代金回収業者のサーバーと接続する製品メンテナンス事業統括者のサーバーを有し、

前記製品メンテナンス事業統括業者のサーバーは、

製品ユーザーからインターネットを介して故障修理を受け付けたときに、修理受付番号を採番してインターネットを介して製品ユーザーに通知し、

製品ユーザーからの問い合わせ時に前記修理受付番号により故障修理品を識別する。

29. コンピュータ読み込み可能なコンピュータプログラム製品は、製品メンテナンス処理用プログラムを有し、該プログラムは、

インターネットを介して、製品を使用するユーザーの端末から該製品の修理依頼を受け付ける命令と、

データベースに格納された製品情報に基づき、修理依頼を受け付けた前記製品に応じた荷箱を選択する命令と、

前記選択した荷箱のユーザーへの配送を指示する情報を、インターネットを介して運送業者のサーバに送信する命令とを有する。

30. クレーム29に記載のコンピュータプログラム製品は、前記プログラムが記録された記録媒体である。

31. クレーム29に記載のコンピュータプログラム製品は、前記プログラム
がデータ信号としてembodiedされたcarrier waveである。